

## ANEXO 8

### GERENCIAMENTO DE ANORMALIDADES DA REDE

1. As Partes reconhecem que é interesse mútuo estabelecer um processo efetivo para comunicar e resolver as anormalidades de rede que possam afetar a rede das Partes ou prejudicar os serviços prestados aos clientes. Dessa forma, as Partes implementarão um processo de Gerenciamento de Anormalidades de Rede para prontamente comunicar, monitorar e resolver as falhas da rede ou de degradação de serviços, conforme definido neste Anexo.
2. Não obstante os métodos e procedimentos definidos no presente Anexo, as Partes trabalharão em regime de cooperação para efetuar o aperfeiçoamento contínuo na administração do processo de Gerenciamento de Anormalidades de Rede. A qualquer momento, qualquer uma das Partes poderá solicitar modificações específicas nesses processos, que não poderão ser recusadas pela outra Parte sem um motivo justo.
3. As Partes estabelecerão um sistema de priorização de gerenciamento de anormalidades, no caso de diversas anormalidades serem notificadas simultaneamente. Em hipótese alguma poderá a Parte que recebeu a notificação de anormalidades priorizar, sem motivo justo, o gerenciamento das anormalidades de sua rede ou a alocação de recursos para detectar e corrigir as anormalidades, criando vantagens para si própria ou para seus Usuários ou eventual provedor de Serviços de Telecomunicações, em detrimento da Parte reclamante das anormalidades.
4. As Partes estabelecerão prazos e padrões para detecção de anormalidades e notificação de situação das mesmas, com base no nível de prioridade estabelecido entre as Partes.
5. A Parte reclamante deverá ser notificada imediatamente após a resolução da anormalidade pela Parte reclamada. A anormalidade não será considerada solucionada até que a Parte reclamante confirme sua solução.
6. As Partes comunicarão, por escrito, as alterações em suas redes que possam afetar a rede da outra Parte, ou os serviços e Usuários da outra Parte, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, contados a partir da data em que as alterações estiverem previstas para entrar em vigor.
  - 6.1 As alterações acima indicadas somente poderão ser efetivadas após acordo com a outra Parte, a qual deverá se manifestar em até 30 (trinta) dias contados da data do recebimento da comunicação referida no item 6. acima.
  - 6.2 Caso a Parte afetada pela alteração assim requirir, a Parte causadora da situação deverá propor à esta, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, uma alternativa de rede que minore os efeitos da alteração.
7. Cada uma das Partes fornecerá à outra, em um prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data de assinatura do presente Contrato, uma lista hierárquica de responsáveis e respectivos procedimentos de encaminhamento, no caso de serem necessárias providências mais complexas, conforme disposto no item 12.2 do Contrato.
  - 7.1 Os responsáveis citados no item acima poderão ser alterados em Reunião de PTI.

- 8 As Partes reconhecem que a manutenção da rede exigirá que as duas Partes coordenem periodicamente testes sistemáticos. As Partes acordam em negociar os mencionados testes, seus métodos e procedimentos, e sua atualização conforme possa ser solicitado periodicamente por quaisquer das Partes.

**ANEXO 8 - APÊNDICE A**  
**GERENCIAMENTO DE ANORMALIDADES DA REDE**  
**PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS RELATIVOS À INTERCONEXÃO**  
(Para Solicitação de Reparo - via fax/e-mail/terminal)

**1. Objetivo**

Definir e padronizar os procedimentos operacionais relativos à interconexão entre as Redes das Partes, com a finalidade de manter a qualidade do serviço em cada Ponto de Interconexão entre as redes, assegurando entre as Partes a disponibilidade operacional do serviço.

**2. Campo de aplicação**

Este documento é aplicável a todas as interconexões previstas neste Contrato, assim como àquelas que venham a ser realizadas futuramente.

**3. Atribuições e responsabilidades da gerência de manutenção**

- 3.1. As Partes deverão manter profissionais qualificados e atendimento permanente com 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, durante todo o ano, incluindo sábados, domingos e feriados. As Partes deverão prover pontos de contato acessíveis por telefone, fax e e-mail, cujos dados serão fornecidos conforme disposto no item 7 deste Anexo. Qualquer das Partes poderá disponibilizar um Sistema de Reparo, acessível por terminal "on-line", por meio do qual serão preenchidos e registrados os Bilhetes de Anormalidade.
- 3.2. Toda comunicação de anormalidade entre as redes das Partes, relativa interconexão, requer o preenchimento do Bilhete de Anormalidade (BA), em conformidade com os dados do modelo apresentado no item 3.11, o qual deve ser preenchido tanto em função da manutenção preventiva como da corretiva. Este bilhete servirá para prover um histórico de todas as atividades envolvidas com a operação dos circuitos e da interconexão.
- 3.2.1 As Partes o padrão de bilhete conforme modelo apresentado no item 3.11 acordado entre elas, o qual será transmitido por fax ou e-mail e confirmado via telefone, ou inserido no Sistema de Reparo, via terminal, quando este existir. Na indisponibilidade do Sistema de Reparo, os BA's da Parte Reclamante / Parte Reclamada, deverão ser comunicadas via fax /e-mail, informados os dados conforme modelo do item 3.11.
- 3.2.2 Compete à Parte identificadora da falha, promover o contato com a outra, com o intuito de registrar a reclamação, acionando assim o início da recuperação da anormalidade.

- 3.3. Antes da emissão do Bilhete de Anormalidade (BA), a Parte reclamante efetuará testes nas Interconexões, abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto de sua responsabilidade.
- 3.5. Caso necessário, as Partes interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para isto.
- 3.5.1. Circuitos com falhas não deverão ser recolocados em serviço até que as Partes envolvidas concordem que todos os testes foram realizados e que os circuitos estão completamente normalizados.
- 3.6. A Parte Reclamada informará à Parte Reclamante a resposta do reparo executado via fax ou e-mail, logo após sua finalização. O horário considerado na finalização do circuito continuará sendo o horário de término da remoção de defeito. Deverão ser preenchidos os campos citados no modelo do item 3.11
- 3.7. As Partes concordam que as operações de manutenção preventiva ou alteração de rede que impliquem em qualquer interrupção, deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 7 (sete) dias úteis.
- 3.7.1. Poderá haver interrupções comunicadas em prazos menores, desde que devidamente justificadas, e expressamente acordadas entre as Partes.
- 3.8. As Partes, quando necessário, realizarão testes sistêmicos nos equipamentos, de modo a garantir o padrão de desempenho e qualidade. Os testes técnicos conjuntos devem ser programados com pelo menos 10 (dez) dias úteis de antecedência.
- 3.9. As Partes poderão realizar reuniões periódicas para revisão dos procedimentos operacionais, análise e discussão dos relatórios de falhas. Estas reuniões podem ser marcadas por qualquer das Partes, com antecedência mínima 10 (dez) dias úteis.
- 3.10. Toda e qualquer falha ou defeito na rede de uma das Partes que possa causar impacto significativo na rede da outra deverá ser imediatamente comunicada.
- 3.11. Bilhete de anormalidade (BA)

O Bilhete a ser tramitado entre as Partes deverá estar de acordo com o Modelo "Bilhete de Anormalidade" apresentado a seguir:

LOGOMARCA  
DA  
EMPRESA  
RECLAMANTE

**NOME DA PARTE RECLAMANTE**  
**BILHETE DE ANORMALIDADE - BA**

No: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Horário: \_\_\_\_:\_\_\_\_ (da notificação)

**Dados da Parte Reclamante**

Empresa : \_\_\_\_\_ Órgão : \_\_\_\_\_  
Nome: \_\_\_\_\_ N. funcional: \_\_\_\_\_  
Telefone: (\_\_\_\_) \_\_\_\_-\_\_\_\_ Fax: (\_\_\_\_) \_\_\_\_-\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_  
Data : \_\_\_\_\_ Horário: \_\_\_\_:\_\_\_\_ (da Ocorrência)

**Designação da rota/circuito/equipamento:**

\_\_\_\_\_

**Descrição da anormalidade :**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Dados da Parte Reclamada (reparadora)**

Empresa: \_\_\_\_\_ Órgão: \_\_\_\_\_  
Nome: \_\_\_\_\_ N. Funcional: \_\_\_\_\_  
Telefone: (\_\_\_\_) \_\_\_\_-\_\_\_\_ Fax: (\_\_\_\_) \_\_\_\_-\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_  
Data: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ (da solução do problema)  
Data: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ (do retorno do BA)

**Descrição da solução da anormalidade :**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- (1) número do Bilhete de Anormalidade
- (2) data (DD/MM) da notificação da anormalidade
- (3) hora (HH:MM) - horário da notificação da anormalidade
- (4) Parte reclamante
- (5) Órgão emissor do BA
- (6) nome do reclamante
- (7) telefone de contato do reclamante
- (8) fax do emissor do BA
- (9) data (DD/MM) da ocorrência ou detecção da anormalidade
- (10) hora (HH:MM) da ocorrência ou detecção da anormalidade
- (11) designação da rota/circuito.
- (12) descrição técnica das anormalidades observadas com os circuitos/rota
- (13) descrição da causa e solução da anormalidade
- (14) Parte responsável pela correção da anormalidade
- (15) Órgão responsável pela recuperação da anormalidade
- (16) nome do técnico responsável pela recuperação da anormalidade
- (17) telefone do técnico responsável pela recuperação da anormalidade
- (18) fax do emissor do retorno do BA
- (19) data (DD/MM) da solução da anormalidade
- (20) hora (HH:MM) da solução da anormalidade
- (21) data (DD/MM) do retorno do BA
- (22) hora (HH:MM) do retorno do BA
- (23) Informações auxiliares